



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO DE ENSAYO:**

**REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE CRÉDITOS EN LAS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITOS DEL MERCADO DEL CANTÓN  
LA LIBERTAD.**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**AUTOR (A):**

**DOMÍNGUEZ ORTÍZ GÉNESIS JAMILEX**

**DOCENTE GUIA:**

**ING. SORAYA LINZAN**

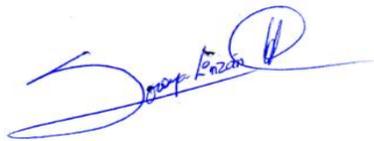
**LA LIBERTAD-ECUADOR**

**OCTUBRE DE 2020**

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo titulado, “REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE CRÉDITOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITOS DEL MERCADO DEL CANTÓN LA LIBERTAD.”, elaborado por la señorita Domínguez Ortiz Génesis Jamilex, de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sabina Villón Perero', with a stylized flourish at the end.

---

**Ing. Sabina Villón Perero, Mgt.**  
**PROFESOR GUÍA**

## DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Yo, GÉNESIS JAMILEX DOMINGUEZ ORTIZ, con C.i: 245034854-1, por medio de la presente, declaro que, las conceptualizaciones, ideas, análisis y resultados desarrollados en este tema de investigación son de mi absoluta propiedad y responsabilidad.

### Con el tema de:

“REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE CRÉDITOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITOS DEL MERCADO DEL CANTÓN LA LIBERTAD.”

Reconozco y acepto el derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en base al Art.144 de la Ley Orgánica de Educación Superior a que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual.

Firma del Estudiante:



Nombre:

Génesis Jamilex Domínguez Ortíz

C.I:

245034854-1

Fecha:

La Libertad, 25 de Octubre de 2020



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco eternamente a Dios por ser misericordioso conmigo, por cuidarme, por amarme infinitamente y por protegerme de todas las asechanzas del enemigo, porque me ha dado sabiduría para poder culminar este trabajo de titulación a pesar de que no ha sido nada fácil, pero Dios me ha ayudado para avanzar y poder lograr mi objetivo de ser una gran profesional obteniendo un título de Administradora de empresa, dedicando la gloria y la honra a Dios.

Agradezco a mis padres y hermanas que me apoyaron y motivaron a esforzarme, por orar por mi vida para que sea Dios guiando mi camino y quitando toda piedra de tropiezo para mi vida, gracias por su cariño y por su paciencia que han tenido para conmigo.

Gracias a los docentes que nos ha encendido esa pasión por ser grande profesionales, gracias por compartirnos de sus conocimientos a la vez formarnos como grandes universitarios y gracias a la institución de la Universidad Estatal Península De Santa Elena que nos ha compartido de su espacio físico para poder estar cómodos y absorber conocimientos compartidos de los docentes.

Domínguez Ortiz Génesis Jamilex

## **DEDICATORIA**

Dedico este presente trabajo al sobrenatural y al que lo imposible lo hace posibles, el es mi eterno Dios, porque gracias el, me ha dado las fuerzas, la sabiduría y sobre todo la vida porque sin él no somos nada y sin el nada podemos hacer, a pesar de que hubo momentos muy difícil él siempre ha estado extendiéndome su mano para seguir adelante tanto en mi vida espiritual como el mi vida profesional.

A mis queridos y amados padres Juan Domínguez y Esther Ortiz, dando gracias a Dios por la vida de ellos quienes fueron mi motivadores a seguir esforzándome cada día en mis estudios, fueron también mis ayudadores, mis apoyadores incondicional, principalmente a mi madre porque siempre la he escuchado orar por mi vida en su habitación, y gracias a sus oraciones soy lo que soy y dedico este logro que está por finalizar mi etapa universitaria para ser una profesional.

A mis hermanas queridas Rosita Domínguez y Gabriela Domínguez son mis alegrías quienes siempre me decían hermana tu puedes, eres una hija de Dios y sé que lo lograras porque confiamos en ti. Y gracias a Dios y a mis hermanas que también me tenían en sus oraciones, apoyándome tanto espiritualmente como físicamente.

Domínguez Ortiz Génesis Jamilex

## TRIBUNAL DE GRADO



---

Econ., Caiche Rosales William, MSc  
**DELEGADO POR DIRECTOR (E) DE  
LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**



---

Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.  
**DOCENTE GUÍA**



---

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.  
**DOCENTE TUTOR**



---

Ing. Castro Loo Divar, MSc.  
**DELEGADO POR DOCENTE  
ESPECIALISTA**

## Tabla de contenido

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	vi
TRIBUNAL DE GRADO.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO .....	4
Procedimientos para la obtención de un crédito .....	12
Políticas en los requisitos al otorgar créditos. ....	13
Evaluación en el riesgo crediticio.....	15
Metodología.....	17
<i>Exploratoria</i> .....	17
<i>Población</i> .....	17
<i>Muestra</i> .....	18
<i>Encuesta</i> .....	18
RESULTADO.....	19
CONCLUSIONES.....	23
RECOMENDACIONES.....	24
Bibliografía .....	25
ANEXOS .....	27

## RESUMEN EJECUTIVO

En la presente investigación se realizó en las cooperativas de ahorro y crédito del mercado del Cantón La Libertad, teniendo como objetivo analizar los requisitos para la obtención de créditos que realizan los usuarios y socios, a su vez basándose en las causas por las cuales los usuarios no pueden adquirir con facilidad a los créditos generando insatisfacción al cliente. Se analiza el incumplimiento y demora teniendo presente las políticas de créditos que se ejecutan en las cooperativas y identificando los indicadores para realizar una evaluación de riesgo. El instrumento de investigación fueron las encuestas que ayudo a identificar y analizar los procedimientos que realiza el usuario al otorgar créditos. El resultado de dicha investigación, determinó que existe preferencia en los socios en las condiciones y recursos que posee dando prioridad crediticia, concluyendo que las cooperativas tienen como finalidad de fidelizar cliente con capacidad de pago bajo políticas establecidas.

**Palabras clave:** Procedimientos en la obtención de créditos, Políticas crediticias, Evaluación de riesgo

## **ABSTRACT**

In this research, it was carried out in the savings and credit cooperatives of the Canton La Libertad market, with the objective of analyzing the requirements for obtaining credits made by users and partners, and in turn based on the causes for which users they cannot easily acquire loans, generating customer dissatisfaction. Non-compliance and delay are analyzed bearing in mind the credit policies that are implemented in the cooperatives and identifying the indicators to carry out a risk assessment. The research instrument was the surveys that helped to identify and analyze the procedures carried out by the user when granting credits. The result of said investigation, determined that there is a preference in the partners in the conditions and resources that it possesses, giving credit priority, concluding that the cooperatives have the purpose of creating customer loyalty with payment capacity under established policies.

**Keywords:** Procedures in obtaining credits, Credit policies, Risk evaluation

## INTRODUCCIÓN

El sistema financiero en medio de la crisis económica, que actualmente está ocurriendo en la globalización de mercado nacionales y extranjeros esta afectando el sector crediticio, que es uno de los más responsables en la economía del país, también teniendo riesgos que se presenten en la inestabilidad económica y por ende al usuario, definiendo que las cooperativas de ahorro y crédito han entrado en un proceso muy complejo, exigiendo más calidad en sus servicios, eficiencia en procesos crediticios y en políticas establecidas.

Las cooperativas de ahorro y crédito tiene un papel muy importante para el crecimiento y desarrollo de la economía, principalmente en lo que es en la parte del mercado financiero, si bien es cierto en la década de los noventa hubo una gran crisis que se denominó como feriado bancario donde la gente perdió confianza en las instituciones financieras, es allí donde nacen las cooperativas de ahorro y crédito ofreciendo sus mejores servicio, así ganándose la confianza de la gente, mejorando las condiciones de vida.

En el ecuador, existe aproximadamente 887 cooperativas de ahorro y créditos que contribuyen con una alta cartera de créditos para el cliente en donde también tiene que ver mucho con la participación del sector indígena en el mercado financieros con numerosas entidades que dan sus servicios a la humanidad, apartando todo pensamiento en que solo el servicio será considerado para las personas

indígenas, ya que estas entidades son abiertas para todo quien desea servirse del servicio, asegurando al cliente. Sin embargo estas instituciones se han presentado dificultades con relación al proceso de créditos al momento de realizar un trámite para un préstamo por lo que se ha visualizado lentitud.

En el mercado del cantón la Libertad, en la actualidad existen aproximadamente 13 cooperativas de ahorro y créditos teniendo como objetivo primordial brindar su mejor atención a los clientes en cuanto a la presente investigación tiene como objetivo principal el analizar los procedimientos o requisitos de créditos que deben cumplir los clientes al momentos de entregar un crédito, conociendo a su vez la eficiencia en que las cooperativas entrega el préstamo quien solicite cumpliendo con las políticas establecidas de las organizaciones e identificando los principales riesgos que se presenta en donde será de mucho beneficio para el gerente en tomar buenas medidas ante situaciones y por ende satisfacer al usuario o socios, con el fin de hacerlos buenos beneficiarios .

En la presente investigación tiene como finalidad de analizar las virtudes y falencias sobre los procedimientos crediticios, por ende se responde la siguiente pregunta: ¿Es factible analizar los procedimientos al momento de otorgar un crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el mercado del cantón La Libertad?¿cuáles son las principales políticas crediticias que se presentan en las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Libertad?

Actualmente, las cooperativas de ahorro y créditos existe una gran competencia por la gran cantidad de servicios financieros que ofrecen concertando un alto nivel de rentabilidad y poco riesgo. Se decidió investigar en el mercado de la libertad determinando la viabilidad del ensayo para la toma de decisiones y desarrollo del mismo. El sector cooperativista ha venido creciendo de manera transcendentalmente por lo que en la actualidad es necesario dar posibles soluciones sugiriendo un modelo actualizado de requisitos, políticas en las cooperativas de ahorro y créditos, con la finalidad del estudio hacer más ágil sus procedimiento en la otorgación de préstamos brindando una excelente atención.

El presente trabajo contando con la ayuda ética, moral y profesional de quienes están a cargo de la prestigiosas cooperativas de ahorro y crédito y por la aceptación y permisos de las autorías, se desarrolló la prevista investigación siendo estructura por introducción donde se explica el tema de ensayo que se desarrollara incluyendo los objetivos, una posible idea a defender, el motivo por lo que se ha permitido desarrollar esta investigación y la metodología que se aplicó dando a conocer que fue una investigación exploratoria que gracias a las encuestas se pudo recolectar información adjuntando los anexos como evidencia del presente trabajo de titulación.

## **DESARROLLO**

Como antecedentes de esta investigación para efecto de este ensayo de requisitos para la otorgar créditos en las cooperativas, en la actualidad por el elevado crecimiento de los clientes es de suma importancia por que realiza una evaluación de la calidad mejorando la prestación del servicio en cuanto a la instalaciones de sistemas de medición u otros factores que tenga relación con la empresa. Las cooperativas llevan un seguimiento determinado y concreto para la satisfacción y las necesidades de los clientes y estas cumplen con todas sus expectativas para que de manera puedan llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos que se plantean en las cooperativas. (MAHON, 2015)

En la investigación de (Prieto, 2017) con el tema de; “DISEÑO DE MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICO PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO “ La idea de las creaciones de las cooperativas es ayudar al crecimiento de la comunidad y mejorando la calidad de vida de sus socios, esta cooperativas tiene como fin consolidarse en el mercado crediticio, siendo una institución confiable y segura, siendo una fuente de crecimiento constante ante cualquier barrera que se presente, promoviendo un crecimiento de la ciudad mediante servicios financieros. La Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrecer a sus socios servicios tales como recibir dineros en ahorros, depósitos certificados, préstamos y débitos a socios, efectuar cobros y pagos por cuenta propia, he propuesto elaborar un

plan estratégico de la cooperativa mediante, el cual se pretende lograr que las actividades sean eficientes y optimizar los recursos de la empresa.

De acuerdo con (ROSERO, 2018) en su investigación de ‘‘LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MARCED’’ está bajo el manejo de sus socios quienes toman las decisiones mediante Asamblea General solucionan problemas internos y de crédito haciendo uso de las políticas y reglamentos establecidos por la Dirección Nacional de Diseño de Modelo de Gestión Estratégico para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperativas, lo cuales les permitirán tener un mayor control y manejo de su actividad. Cabe mencionar que esta cooperativa carece de lineamientos estratégicos y por ende de prospectiva estratégica. Su cultura organizacional está basada en principios éticos y morales enfocados a beneficio de la parroquia con una perspectiva de desarrollo a futuro.

Se define a las Cooperativas ‘‘Como sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o personas jurídicas que sin perseguir finalidad de lucro, realizan actividades o trabajo de beneficio social o colectivo’’. Prestan créditos que son Operaciones financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado, con el propósito de cubrir gastos corrientes o extraordinarios por la falta de liquidez. (ANRANGO, 2015)

De acuerdo a las investigaciones nacionales las cooperativas en Ecuador se dieron con la formación de gremios como son los artesanos, los agricultores entre otros, que gracias a la formación e innovación, se han surgido mecanismos para tener una mejor vida en unión con los ciudadanos y ciudadanas realizando transacciones, créditos a sus socios, verificando pagos y cobros por préstamos que ellos mismo han adquiridos en las cooperativas. La primera cooperativa en desarrollarse aquí en Ecuador fue en Guayaquil en el año de 1910 con el nombre de “Asistencia Social Protectora del Obrero” se inscribe en el registro general de Cooperativas demandada por Ministerio de Gobierno el 16 de septiembre de 1919. (GARCIA, 2018)

Las Cooperativas a nivel Nacional se encuentran pasando por periodo de transición y desafíos los mismos que ocasionan cambios bruscos dentro de su organización, en la parte financiera, estructural, operacional lo que produce riesgos de iliquidez debido a la mala toma decisiones por parte de gerencia por no medir los riesgos crediticios periódicamente, producido por la ausencia de una investigación más exhaustiva y concreta de las falencias en la gestión , por esta razón las decisiones son tomadas en forma empírica aumento así el riesgo Crediticio en un mercado que exige un buen posicionamiento financiero y confianza por parte del cliente. (SHIRLEY, 2019)

De acuerdo a la constitución, señala que “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del

sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria” (CONSTITUCION, 2016) .

Las Cooperativas de Ahorro y Créditos en el mercado de la Libertad existen aproximadamente 13 institución autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas. El esfuerzo y voluntad expresada por los socios fundadores de esta entidad hacen de esta institución una entidad amparada en la ley para realizar todas las operaciones de ahorro y crédito abiertas a todo público, en especial en los sectores urbanos marginales y rurales mediante la captación y la colocación de los recursos económicos. Su principal fortaleza es trabajar a favor del sector productivo de la provincia de Santa Elena, en especial el mercado del cantón la libertad mediante la colocación y captación de los recursos económicos. (GUAYLLAS, 2020)

La variable de esta investigación trata de los requisitos para la obtención de créditos es una información obtenida que constituye un insumo relevante para una organización siendo su tarea de monitorear las condiciones de estabilidad financiera, así como para elaborar y evaluar la política monetaria y financiera. Asimismo, la publicación de los resultados contribuye a la política de transparencia en la comunicación de esta institución, al tiempo que pone a disposición del público información valiosa para la toma de decisiones. (Diaz, 2018)

Según (Gide, 2018), la obtención de créditos es un proceso de cambio que genera el usuario ya que va en busca de una necesidad para así satisfacerse a través de la atención que le brinda cierta entidad financiera, también explica que es un capital ajeno que sirve para enriquecer en cualquier ámbito del socio teniendo presente una promesa de pago en dinero en un determinado lazo de tiempo.

Un crédito es la medición en dinero ya que es una cantidad dada anticipada en donde esta relacionada entre el crédito y dinero. crédito son documentos, papeles que afirman un acuerdo entre la cooperativa y el cliente, por ende, si el crédito se expresa en dinero y se establece midiendo el tiempo de plazo de cancelación, su pago sería el interés, cuyo factor primordial es el tiempo por el préstamo que realizó el usuario. (Miit, 2018)

El crédito es una representación que actúa con el tiempo por lo que también se considera dinero presente prestado por el dinero futuro que se obtendrá más el pago de ese dinero que son los intereses, es decir, donde el acreedor está en su derecho a recibir un crédito por parte del deudor, en donde la cantidad del crédito va disminuyendo y aumenta al ser liquidada siendo de mucho beneficio para las entidades. (Oca, 2019).

Los requisitos son aquellos documentos básicos para solicitar créditos de una determinada institución donde se encuestó y nos dieron información de aquellos documentos que deben presentar, por lo tanto la persona que dese otorgar el crédito deberá cumplir con los documentos básicos que establece la cooperativa por lo tanto a continuación se detalla un listado de documento e información que deberá presentar:

1. Completa y llena la solicitud de crédito.
2. Datos personales del prestamista. Si es una persona natural debe presentar copia de cedula y certificado de votación actual, de su conyugo y también de sus garantes en caso de que tenga.
3. Planilla de servicios básicos.
4. Rol de pagos.
5. Ruc/Rise o factura del principal proveedor.

### *Créditos*

Según el autor (KALIX, 2018) define el termino crédito a la cantidad de dinero adquirida por una institución financiera también puede obtener dinero por ejemplo sea un banco o una persona, en otros sentido de la palabra crédito tiene como sinónimo autoridad de ejercer aquel dinero donde deberá cumplir con disposiciones que establece en las políticas de las intuiciones con el fin de depositar el dinero en un determinado periodo de tiempo.

### *Tipos de Créditos*

Los tipos de créditos son aquellos que facilitan de sus servicios al mercado las cuales se adquieren frecuentemente y a diario dependiendo a las condiciones y clase de usuario. (RODRIGUEZ, 2016)

Los principales tipos de créditos según la Súper Intendencia de Bancos tenemos los siguientes:

Comercial: son otorgados a las personas ya sean natural o jurídicas que tengan actividades de producción y comercialización siendo de bien o servicio, sus pagos son los ingresos por ventas en dirección con la actividad en que se finanza

Consumo de créditos: Dicho por el autor anterior los consumos de créditos son aquellas personas naturales que son destinadas a cancelar el bien o servicio que no son relacionados con actividades de producción, siendo su pago el valor neto mensual de ingreso, entendiéndose como los sueldos, salarios. Rentas y honorarios.

Personal: El crédito personal es cuando la entidad financiera realiza un presta a la disposición al cliente por lo que ese dinero será libre en usarlo ya sea para una compra de computadoras, celulares, viajes etc..., con la constancia de que el cliente deberá cancelar el dinero en un plazo de tiempo incluyendo los intereses.

Hipotecario: Respecto al crédito hipotecario son créditos especiales para personas que tienen construcciones, viviendas, terrenos, por lo que es de valor y precio muy alto y

caro, por lo que al adquirir un préstamo aquellas personas se les otorga pero con un respaldo de hipotecar su vivienda en caso de no cumplir con el crédito prestado.

Prendario: Este es un caso diferente de préstamo de dinero a cambio de un bien mueble, donde prenda el bien más el pago de la cuota mensual, por lo que la prenda quedara en custodia del prestamista, es un acuerdo de ambas partes mientras cancele todo el dinero el usuario no podrá usar la prenda, caso contrario de no cancelar el préstamo está en su derecho de quedar con la prenda ya sea usarla o venderla.

Microcrédito: Los microcréditos son aquellos créditos no mayor de los 20 mil dólares en que se otorga el préstamo a 25 personas ya sean naturales o jurídicas con la finalidad de financiar sus actividades que empiezan a producir, bienes o servicios, cuyo pago depende de las ventas o ingresos totales que han adquiridos de sus actividades de producción siendo verificada por el sistema financiero.

Créditos estudiantiles: Este tipo de crédito estudiantil es especialmente para financiar al talento humano para su desarrollo en la educación de los ecuatorianos dependiendo a las necesidades de financiamiento del sujeto de crédito.

Servicios Comunitarios: Este es un servicio que realizan a las entidades de apoyo a la comunidad con la finalidad de impulsar e incentivar a la gestión comunitaria, en la salud, para motivar a participar de la entidad del previsto servicio que presenta el mercado a la sociedad.

## **Procedimientos para la obtención de un crédito**

El mejoramiento en los procedimientos se dirige a dar solución a problemas en la institución entre ellos se tienen el costo, el tiempo por lo que es importante que estas cooperativas conozcan sus principales funciones y procesos que deben seguir por lo que debe tener un manual operativo constando el proceso que establecen en su organización. (Ramo, 2020)

**Evaluación y visita a solicitantes:** Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.

**Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:** para tener una aprobación del crédito deberá constar el oficial de crédito, el jefe de crédito y el responsable de crédito por lo que la propuesta debe estar documentada a tener mínimo las condiciones del financiamiento, el análisis de la información financiera y capacidad de pago presentada por el solicitante, voluntad de pago y el historial de créditos.

**Decisión de créditos:** sea dado el caso de aprobación o negación de las solicitudes se tomara una determinada decisión de acuerdo al manual establecido en la institución. **Seguimiento y recuperación:** una vez dado el desembolso del crédito se

deberá realizar los respectivos seguimientos y recuperación de la operación siendo permanentemente, con el fin de evitar cuotas vencidas en los plazos establecidos.

### **Políticas en los requisitos al otorgar créditos.**

#### *Políticas de crédito*

Según (Branchfield, 2018) define que las políticas en los créditos tienen como finalidad de controlar la calidad de riesgo y los saldos de los usuarios, siendo comprensible y de beneficio para ambas partes de los que intervengan en las cooperativas de ahorro y crédito. Por lo general toda entidad busca leyes y normas que establezcan dejando en claro en dicho mercado, las políticas son un conjunto de normas y reglas establecidas en la entidad con el fin de que cumpla el usuario o socio también teniendo el fin de desarrollar, sostener y generar crecimiento de la institución por lo que es importante cumplirlas.

Según Jorge Palacios, 2017, una de las políticas de créditos es que tendrá que llenar una solicitud la persona que desea el crédito, por lo que tendrá que llegar al encargado de dar el crédito para conocer al sujeto de crédito. Esta solicitud de crédito tendrá que ser aprobada por el encargado o director financiero bajo las condiciones del gerente de la cooperativa, por lo que cuenta con toda la base de datos Central de Riesgo que es dada por la Superintendencia de banco, con la finalidad de que los tramites o sean complejos a realizarlos y a menor tiempo. (GEORGE, 2017)

### *Tipos de políticas de crédito*

La política se desarrolla de acuerdo a la necesidad que demanda el mercado por lo que al realizar un análisis al cliente, las políticas que visualice los riesgos, los plazos de pagos, y los posibles cobros, de allí aparecen los tipos de políticas que aparecen en los créditos. (Flores, 2015)

Los tres principales tipos de políticas de créditos son las siguientes.

Normales.- esta política asumen toda aquellas posibles riesgos del usuarios o socio de la cooperativa de ahorro y crédito, determinando plazos habituales que haya equilibrio con el cliente, caso contrario deberá asumir costos financieros por el riesgo presente por lo que están bien posicionados financieramente.

Restrictivas.- Es una de las políticas crediticia que su fin es obtener una alta o mayor liquidez para la organización con el plan es de tener a corto plazo un crecimiento financiero, ante toda situación debe tener precauciones al momento de generar un crédito, porque la institución financiera no asume riesgo o responsabilidades.

Flexivas.- Este tipo de política son más libres al otorgar créditos a los clientes con plazos mayores, dando primordial a lo comercial, donde la institución asume un alto riesgo por lo que a futuro podrá tener grades perdidas por lo que tendrá que ser asumido por la institución, a su vez con los créditos fallidos se pone en riesgo al mercado.

## **Evaluación en el riesgo crediticio.**

### *Riesgo crediticio*

Según (MEDINA, 2019), todas las entidades financieras unos de sus objetivos esenciales es tener un control en sus riesgos financieros en medio o proceso en que se presenta en el crédito. El riesgo crediticio es uno de los factores principal siendo la mayor preocupación para la entidad como también, la gestión inadecuada que puede provocar problemas, llegando a desequilibrar a la economía. Gracias al sistema y agentes de calificación son aquellos que analizan quienes deber ser acreditados con alta calidad. Estos agentes de calificación ayudan a cuantificar el posible incumplimiento de los deudores y severidad de pérdidas por incumplimiento siendo clave para el riesgo de redito.

El riesgo crediticio es donde el deudor una vez obteniendo probablemente obteniendo el préstamo no cumpla con las determinadas obligaciones o normas establecidas y con el tiempo o plazo determinado por la entidad financiera. Actualmente, las entidades financieras tienen formas de evaluar a los usuarios en su gestión de trabajo. (MARQUES, 2018)

### *Morosidad en un crédito*

La morosidad en los préstamos es las instituciones financiera tiene que afrontar para que su organización pueda durar a largo plazo, por lo que es beneficiarle para su rentabilidad, creciendo sosteniblemente desarrollándose de manera eficaz y eficiente, una parte que no depende de la entidad y depende de los clientes es la morosidad o falta de pago, ya que pone en riesgo a sus carteras de créditos, por lo que su liquidez no se recuperan rápido.

### *Evaluación de riesgos*

Es el análisis e identificación de los riesgos que se presenta en la institución relacionándose con sus objetivos a alcanzar por lo que la administración debe proyectar sus probabilidad y sus posibles consecuencias por lo que debe estar pendiente o más bien prestar atención en los siguientes riesgos; los avances tecnológicos, las nuevas líneas de negocios, personal nuevo, los cambios en los ambientes operativos, el rápido crecimiento.

## **Metodología**

### *Exploratoria*

En el presente estudio de los requisitos para la obtención de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito del mercado del cantón La Libertad, se realizó la investigación exploratoria, esta se efectúa cuando la persona realiza un tema o una investigación no estudiada o poca estudiada, de la cual se presentan muchas dudas. Por lo tanto dicha investigación se requiere abordar temas actuales de los requisitos para otorgar un crédito de las cooperativas, que al recopilar información permitirá desarrollar sus dudas y tener cada vez unas ideas más entendibles. (HERNANDEZ, 2015).

### *Población*

Según Bernal 2006, define la población: ‘Es el conjunto de todas las unidades de muestreo’ es decir, que la población es el universo en donde se considera de mucha importancia para el desarrollo de dicha investigación. Por lo tanto la población para la presente investigación del mercado del Cantón La Libertad es aproximadamente 13 cooperativas de ahorro y crédito según datos del SRI. (Rocio, 2014)

### *Muestra*

Según el autor (BERNAL, 2014). explica claramente qué; ‘‘la muestra es parte de la población donde se encuentra un conjunto de elementos que intervienen para realizar dicha investigación’’. La cual, por efecto de la presente pandemia Covid-19, nuestra muestra es de 7 cooperativas de ahorro y crédito, para que nos proporcionen datos e información acerca de los requisitos que establece en cada una de las cooperativas. El mercado objetivo de la presente investigación será con los gerentes de las cooperativas de ahorro y créditos.

### *Encuesta*

La técnica de recolección de información a través de encuestas es un método de investigación que ayuda dar respuesta a nuestro problemas, dan información sistemáticas dependiendo a un diseño establecido, dando seguridad al encuestado, este tiene como objetivo obtener información que se pueda analizar y hacer comparaciones para aclarar más sus ideas de acuerdo a su tema investigativo y permiten cuantificar los datos obtenidos teniendo resultados de una población determinada, por lo tanto en el presente proyecto se encuestara a los trabajadores de las cooperativas dando siempre confiabilidad, pero por motivo de la pandemia las encuestas no serán presenciales, sino a través de un medio de internet. (KERLINGER, 2019).

## **RESULTADO**

### *Análisis de los resultados.*

Se analizó en la presente grafica tenemos resultados de las cooperativas de ahorro y crédito de los gerentes encuestados por lo tanto fueron 4 mujeres gerentes de las siguientes cooperativas; JEP, Jardín Azuayo, Cooprogreso, Costa Azul y 3 varones gerentes de las siguientes cooperativas; 29 de Octubre, Nueva Huancavilca, Fernando Daquilema, las cuales me prestaron de su tiempo para recolectar información para el presente ensayo.

A lo gerentes encuestados se le pregunto sus datos personales las cuales uno fue cuantos años tiene y realizando las tabul aciones vemos a través de la gráfica que 5 gerentes están entre los 26 hasta los 35 años de edad porque vemos que son jóvenes para ser dirigentes de grandes empresas, también vemos que 2 gerentes encuestados están entre la edad de 36 hasta 45 años.

Según en la gráfica de pastel vemos que el mayor porcentaje es de 57% es decir, esta entre 0 a 5 años en que estas cooperativas de ahorro y crédito están ofreciendo sus servicios a los clientes, también vemos que el 29% es decir 2 cooperativas tienen ofreciendo sus servicios de 10 a 15 años y solo una cooperativa que la Nueva Huancavilca tiene más años ofreciendo sus servicios que esta entre 16 a 30 años.

En la información recolectada acerca de las políticas crediticias siendo muy importante en las cooperativas ya que son conjuntos de lineamiento y directrices que debe cumplir en su destino de los recursos financieros en sus créditos, por lo tanto tenemos que el 57% de las cooperativas siempre dan capacitaciones es decir 4 cooperativas y 3 casi siempre dan capacitaciones de políticas crediticias para que sean de excelencia y mejorando en todas sus áreas o departamento.

La atención en las ventanillas de las cooperativas según en los resultados del pastel tenemos que el 71% son excelente es decir, 5 de ellas mientras tenemos que está bien capacitados sus trabajadores y están pendiente de dar lo mejor en la atención al cliente, también tenemos un 29% es decir 2 cooperativas en que son solo buenas, porque quizás falten mejorar o capacitar bien al trabajador para que tenga una buena atención el cliente.

Dicha pregunta al propietario de estas cooperativas tenemos como resultados que es de mucha importancia analizar y evaluar los riesgos que se presente por lo que tenemos un 100% de porcentaje en donde estas cooperativas están totalmente de acuerdo.

En la gráfica de pastel tenemos que el 100% de los tramites son rápido en que realizan los usuarios para otorgar créditos de las cooperativas. Por lo tanto se nota que los personales que labora en las cooperativas están totalmente capacitados para realizar inmediatos créditos y que el tiempo de los trámites es factible para la satisfacción del usuario.

En la gráfica de barra nos muestra que la opción de ‘todas las anteriores’ tiene un porcentaje 43% ya que al momento de notificarle al usuario en que le toca cancelar la cuota o monto del crédito es a través de visita personal, ya se también en mensaje de texto, llamadas telefónicas y también enviado correos para anticipar su pago o también recordarles que tiene atrasos de letras.

En la gráfica de barra notamos que monto aproximado que otorgan al usuario es entre \$5.000 a 10.000 es decir tenemos un 43% siendo el más alto porcentaje en donde la mayoría de las cooperativas otorgan créditos dependiendo a la causa o necesidad del cliente siempre y cuando cumplan con los requisitos que se les piden para los tramites siendo estos rápidos y de confianza para el usuario.

En las representaciones del pastel notamos que hay un porcentaje del 86% en donde los gerentes de las cooperativas contestar que si bajaron sus carteras de créditos por el problema presente que es el llamado Covid-19 por la crisis que se expandió en el mundo y por ende en nuestro ecuador, aunque el Gerente de la cooperativa Fernando Daquilema contesto diciendo que sus carteras de créditos no bajaron ni subieron, es decir se mantuvo estable.

En la gráfica de pastel tenemos el 71% de morosidad nivel medio que existe en los clientes es decir 5 cooperativas en donde sus usuarios no son tan moroso al cancelar sus deudas o cuotas que se les asigno, también tenemos el 29% de morosidad nivel bajo que son dos cooperativas el de Fernando Daquilema y la Cooperativas 29 de Octubre.

En grafica de barra tenemos como resultados que el 100% es decir todas las cooperativas encuestadas sus principales requisitas para que puedan otorgar créditos los usuarios son los siguientes; documentos personales, como cedula de identidad, planilla de servicios básicos, certificado de votación y acerca si tiene un negocio piden lo que es Ruc y Rise, siendo confidente estas cooperativas para que se sientan a gusto con las cooperativas.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a las investigaciones realizada de las cooperativas de ahorro y crédito del mercado La Libertad, los requisitos para la obtención de créditos es de mucha importancia para los usuario o consumidor, en donde da a conocer la lista de requisitos que debe cumplir al realizar trámites para otorgar un crédito y a la vez este aporta mucho a las necesidades de la situación económica de quienes realizan actividades productivas o de quienes las necesiten sobre todo en la presente pandemia es cuando más están necesitados los usuarios. Por lo tanto tenemos las siguientes conclusiones:

En los procedimientos se determinó una lista o pautas a seguir para otórgale un crédito al usuario dentro de las cooperativas y a su vez tiene como finalidad fidelizar a clientes que conserve su capacidad de pago de créditos.

Se determinó parámetros en las políticas crediticias es decir, antes de otorgar créditos, siendo procedimientos y lineamiento que las cooperativas que deben cumplir para establecer acuerdos con los socios que depositan su monto en un determinado periodo de tiempo en las instituciones.

Los Indicadores para la evaluación del riesgo ayuda al que los gerente de las entidades financiera puedan lograr sus objetivos a través de llevar un buen control en los riegos porque una mala gestión puede presentarse grandes obstáculos en las entidades de crédito y a su vez provocando decrecimiento económica del país.

## RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar sus falencias de estas cooperativas de ahorro y créditos es necesario recomendar las siguientes pautas a todos los gerentes que les ayudaran a ser más eficaz y eficientes en sus trámites al otorgar créditos a los usuarios las cuales tenemos las siguientes recomendaciones por cada objetivo:

Se les recomienda a los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito que definan y mejoren sus procedimientos siendo actualizados en los diferentes departamento que deben seguir con el fin de evitar y eliminar un proceso tedioso con el propósito de ser más rápido sus trámites.

Definir procesos para mejorar en sus políticas crediticias deben actualizar su manual bajo la directiva de las normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y créditos, aplicando el nuevo manual y eliminando el que no usa.

Mantener como primordial los indicadores para evaluar el riesgo y a su vez conociendo el estado en que se encuentra las cooperativas y cómo influye en su crecimiento económico. Por lo que es importante evaluar los riesgos ya sea mensual, trimestral o anual, con el fin de mejorar y recuperar créditos y una de las causas fue por la presencia de la pandemia.

## Bibliografía

- ANRANGO, A. G. (2015). LAS COOPERATIVAS. *TESIS*, 50.
- BERNAL, C. (2014). TESIS DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITOS. *MUESTREOS*, 212.
- Branchfield, R. (2018). politica. *POLITICA INTERNACIONAL*, 30.
- CONSTITUCION. (3 de 08 de 2016). Obtenido de Entendiéndose así ,en el artículo 311 de la Constitución, señala que “El
- Diaz, C. (22 de 09 de 2018). *BANCO CENTRAL* . Obtenido de BANCO CENTRAL:  
[http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Encuesta\\_de\\_condiciones\\_crediticias.asp](http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Encuesta_de_condiciones_crediticias.asp)
- Flores, A. (2015). politica. *politica*, 30.
- GARCIA, G. (2018). 48.
- GEORGE, P. (2017). POLITICA. *POLITICA*, 30.
- Gide, C. (2018). El crédito bancario . *ESPOL*, 180.
- GUAYLLAS, C. (2020). 100.
- HERNANDEZ, J. (2015). METODOLOGIA. *INTERCERAMIC*, 7.
- KALIX, K. (2018). CREDITOS. *MICROCREDITOS*, 5.
- KERLINGER, J. (2019). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*, 30.
- MAHON, D. (2015). COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO. *MATCON*, 197.
- MARQUES, J. (2018). EVALUACION DE RIESGO . *EVALUACION DE RIESGO* .
- MEDINA, S. (2019). RIESGO CREDITICIO. *RIESGO CREDITICIO*, 102.
- Miit, J. S. (2018). El Crédito Bancario. *ESPOL*, 180.
- Oca, J. M. (15 de OCTUBRE de 2019). CREDITOS. *ECONOMIA* .
- Ohlin, B. (09 de 12 de 2019). *ECO-FINANZAS*. Obtenido de ECO-FINANZAS:  
[https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CONDICIONES\\_DE\\_CREDITO.htm](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CONDICIONES_DE_CREDITO.htm)

- PRESTAMOS*. (25 de JUNIO de 2019). Obtenido de *PRESTAMOS* :  
<https://www.prestamosenargentina.com/que-es-y-cuales-son-las-condiciones-de-credito>
- Prieto, A. (2017). diseño de modelo de gestion para las cooperativas. *BIstream*, 24.
- Ramo, Z. (2020). *Procedimientos para creditos*.
- Rocio, K. D. (2014). Cartera de Credito. 178.
- RODRIGUEZ, C. (2016). CREDITOS. *MICROCREDITOS*, 5.
- ROSERO, E. (2018). *SOCIOECO*. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de COSIOECO:  
[http://base.socioeco.org/docs/\\_bitstream\\_25000\\_1303\\_1\\_t-uce-0005-186.pdf](http://base.socioeco.org/docs/_bitstream_25000_1303_1_t-uce-0005-186.pdf)
- SHIRLEY, Q. N. (2019). 150.
- Westreicher, G. (15 de 10 de 2019). *ECOMIPEDIA*. Obtenido de *ECOMIPEDIA*:  
<https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html>

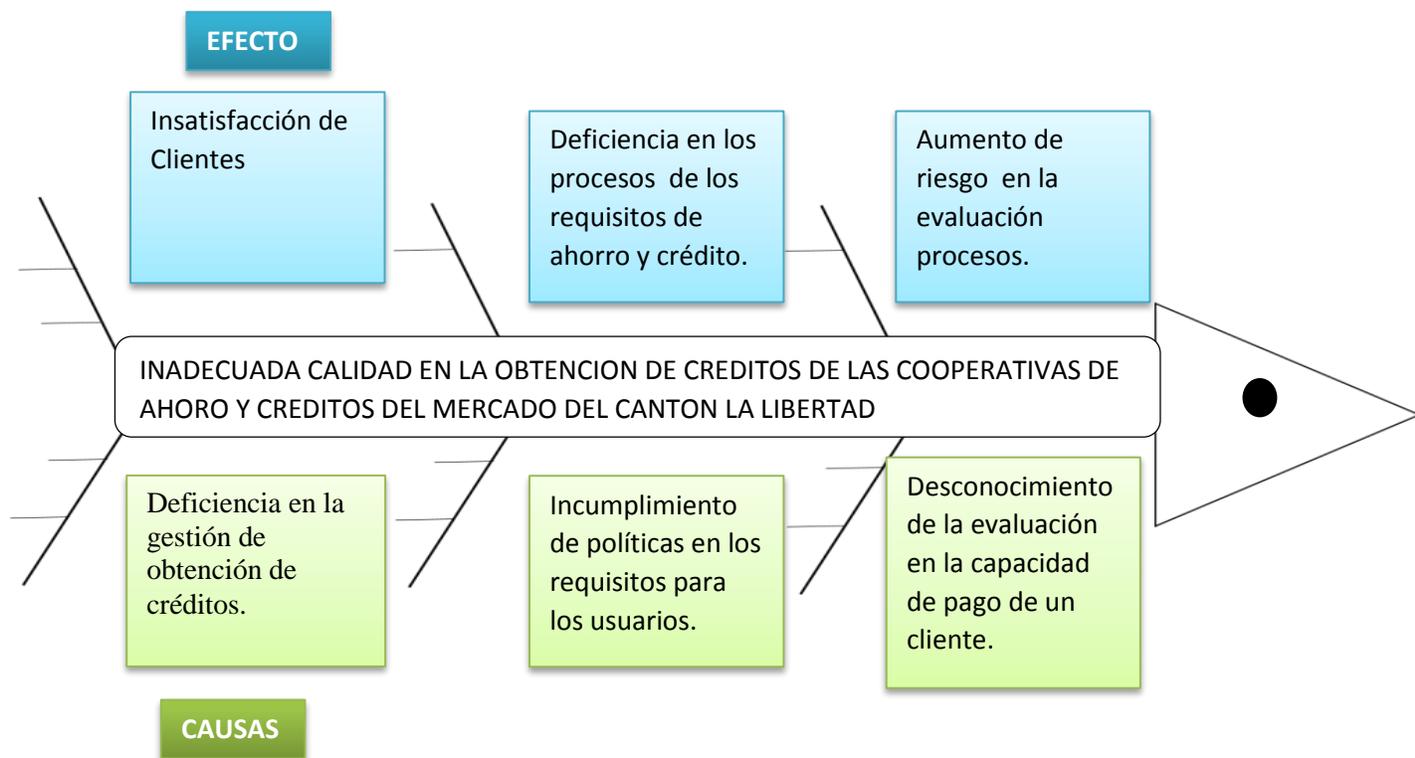
## ANEXOS 1

Árbol de problema

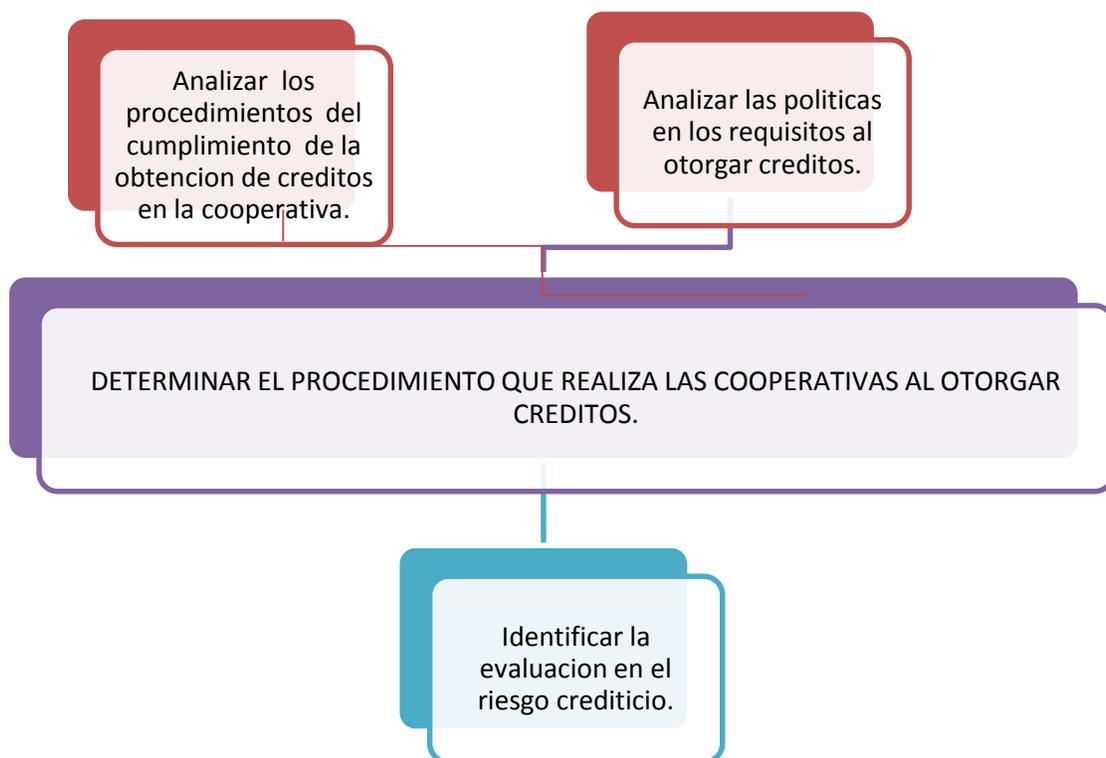
Variable independiente



**Requisitos para la obtencion de creditos** de las cooperativas de ahorro y créditos del mercado del cantón la libertad



*Árbol de objetivos*



*Operacionalización de variable independiente*

REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DE CRÉDITOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INTRUMENTO
<p>El autor (Díaz, 2018) Los requisitos presentados en los créditos es una <b>información obtenida</b> que constituye un insumo relevante para una organización siendo su tarea de monitorear las condiciones de <b>estabilidad financiera</b>, así como para <b>elaborar y evaluar la política monetaria y financiera</b>. Asimismo, la publicación de los resultados contribuye a la política de <b>transparencia en la comunicación</b> de esta institución, al tiempo que pone a disposición del público información valiosa para la <b>toma de decisiones</b>.</p>	información obtenida	registros	¿Ha solicitado anteriormente créditos?	Encuesta
	Diagnóstico de ingresos	seguimiento al usuario	¿Qué negocio posee y cuanto es su sueldo mensual?	Encuesta
	elaborar y evaluar la política monetaria y financiera	comparar	¿Qué inconvenientes se le presento al realizar el crédito?	Encuesta
	transparencia en la comunicación	fidelización del cliente (confianza Comunicación con clientes internos y externos)	¿Recomendaría usted a la organización a otras personas?	Encuesta
	toma de decisiones	proceso de entrega del créditos ( indicadores para la obtención de créditos)	¿Cumplió con sus expectativas al momento de obtener el crédito?	Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Encuestas a los Gerentes de las cooperativas de ahorro y credito del mercado La Libertad.

La presente encuesta se realiza por la estudiante de especializacion en Administracion de empresas de la Universidad Estatal Peninsula De Santa Elena, con el proposito de determinar los requisitos que se presentan al obtener un credito de estas cooperativas. La informacion que se recolectara es de caracter confidencial que solo sera utilizada para dicha invstigacion.

Agradezco su atencion y el tiempo que brinda al responder las siguientes preguntas.

1. Genero
  - a) Masculino
  - b) Femenino
  
2. Edad
  - a) 18 hasta 25
  - b) 26 hasta 35
  - c) 36 hasta 45
  - d) De 45 en adelante
  
3. ¿Cuántos años tiene ofreciendo este servicio de las cooperativas de ahorro y crédito?
  - a) 0 a 5 años
  - b) 10 a 15 años
  - c) 16 a 30 años
  - d) 31 a más
  
4. ¿La cooperativa brindan capacitaciones de las políticas crediticias que permite desarrollar sus habilidades frente a las cambiantes condiciones del entorno?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Casi nunca
  - d) Nunca
  
5. ¿Cómo considera usted que es la atención en las ventanillas de las cooperativas?
  - a) Excelente
  - b) Buena
  - c) regular

6. ¿Cree que es el horario de atención de la cooperativa se ajusta a las necesidades de sus usuarios?
  - a) Si
  - b) No
1. ¿Cómo son los procedimientos en los trámites para otorgar un crédito a los usuarios?
  - a) Excelente
  - b) Bueno
  - c) Malo
  - d) Regular
7.
  - a) Excelente
  - b) Bueno
  - c) Malo
  - d) Regular
8. ¿Cuál es la forma de cobro al momento de notificarle al usuario que le toca cancelar el crédito?
  - a) Visita personal
  - b) Correo electrónico
  - c) Mensaje de texto
  - d) Llamadas telefónicas
  - e) Todas las anteriores.
9. En cuál de los siguientes rangos se encuentra el crédito o monto aproximado que otorgan al usuario?
  - a) De \$0 a 500
  - b) De \$500 a 1.000
  - c) De \$1.000 a 5.000
  - d) De \$5.000 a 10.000
  - e) De \$ 10.000 a más.
10. Cuando se presentó el covid-19 sus carteras de crédito bajaron?
  - a) Si
  - b) No
11. Cuál es el nivel de morosidad de los clientes?
  - a) Alto
  - b) Medio
  - c) Bajo
12. ¿Cuáles son los principales requisitos que piden al usuario para otorgar un crédito?
  - a) Cedula de identidad
  - b) Certificado de votación
  - c) Planilla de servicios básicos
  - d) Rol de pago
  - e) Ruc/ Rise
  - f) Todos los anteriores

## *Población*

**Tabla 1:** Población

N°	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITOS
1	Cooperativas De Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.
2	Cooperativas De Ahorro y Crédito Fernando Daquilema
3	Cooperativas De Ahorro y Crédito Juventud Ecuatorial Progresiva Ltda.
4	Cooperativas De Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca
5	Cooperativas De Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda.
6	Cooperativas De Ahorro y Crédito 29 De Octubre Ltda.
7	Cooperativas De Ahorro y Crédito Costa Azul Ltda.

## *Muestra*

**Tabla 2:** Muestra

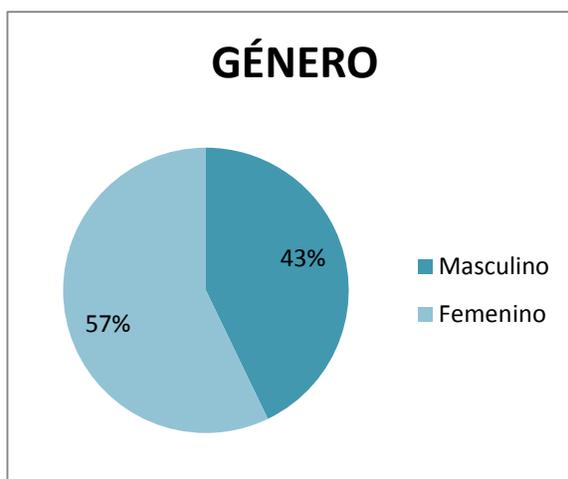
NUMERO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITOS	MUESTRA ANTERIOR	MUESTRA ACTUAL
13	13	7

*Tablas y gráficos*

2. Género

**Tabla 3:** *Género de los encuestados*

OPCIONES	Frecuencia	%
Masculino	3	43%
Femenino	4	57%
Total	7	100%

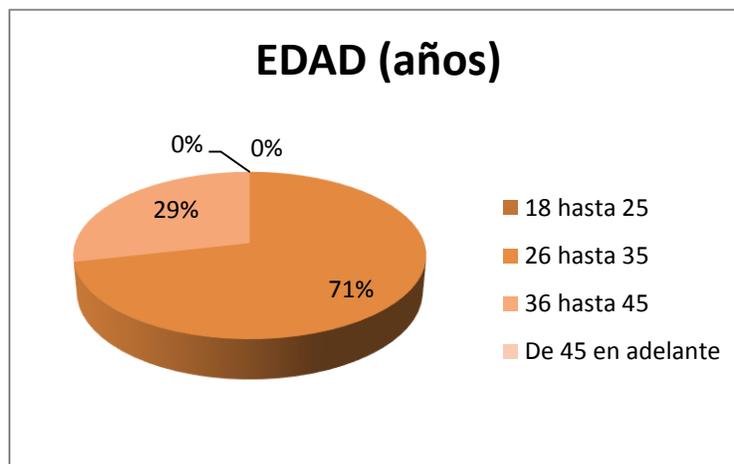


**Gráfico 1:** *Género de los encuestados*

### 3. Edad

*Tabla 4: Edad de los encuestados*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
18 hasta 25	0	0%
26 hasta 35	5	71%
36 hasta 45	2	29%
De 45 en adelante	0	0%
Total	7	100%



**Gráfico 2:** Edad de los encuestados

4. ¿Cuántos años tiene ofreciendo este servicio de las cooperativas de ahorro y crédito?

**Tabla 5:** Años de servicios

OPCIONES	FRECUENCIA	%
0 a 5 años	4	57%
10 a 15 años	2	29%
16 a 30 años	1	14%
31 a más	0	0%
Total	7	100%



**Gráfico 3:** Años de servicios

5. ¿La cooperativa brindan capacitaciones de las políticas crediticias que permite desarrollar sus habilidades frente a las cambiantes condiciones del entorno?

**Tabla 6:** Políticas Crediticias

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	4	57%
Casi siempre	3	43%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	7	100%



**Gráfico 4:** Políticas Crediticias

6. ¿Cómo considera usted que es la atención en las ventanillas de las cooperativas?

*Tabla 7: Atención en Ventanillas*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	5	71%
Buena	2	29%
Regular	0	0%
Total	7	100%



**Gráfico 5:** Atención en Ventanillas

7. ¿Cree que es importante evaluar los riesgos que se presenta al otorgar creditos?

Tabla 8: Evaluacion de Riesgos

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

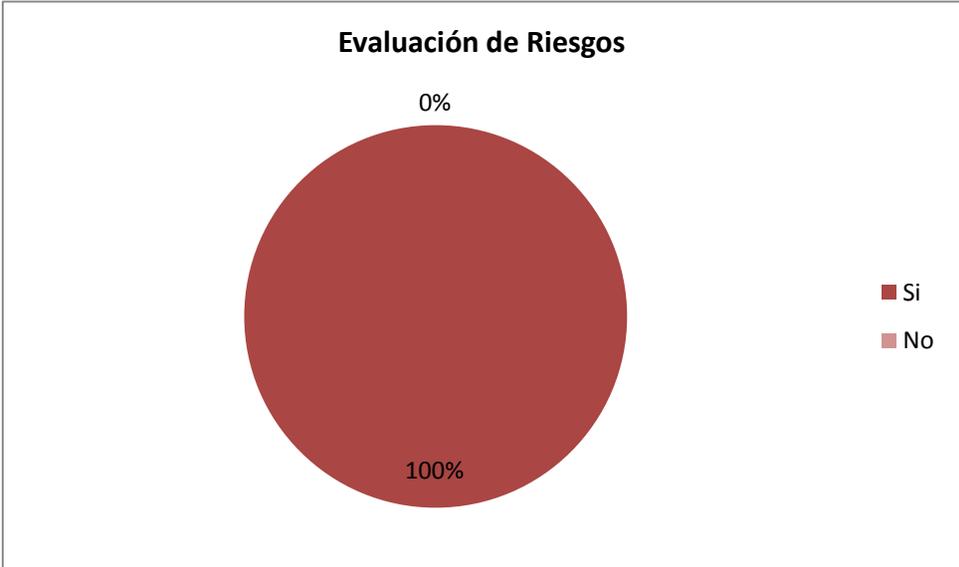
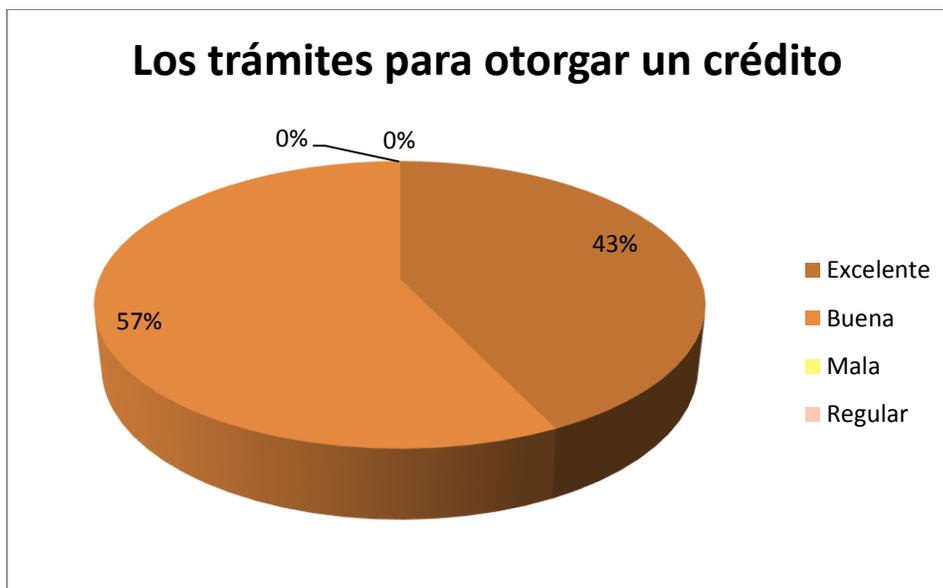


Gráfico 6: evaluación de Riesgos

8. ¿Cómo son los procedimientos en los trámites para otorgar un crédito a los usuarios?

*Tabla 9: Tramites para otorgar créditos*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	3	43%
Buena	4	57%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
Total	7	100%

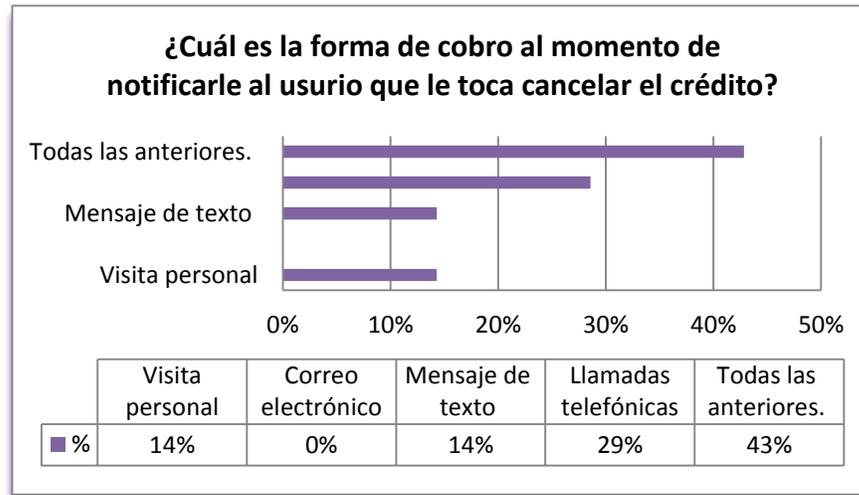


*Gráfico 7: Tramites para otorgar créditos*

9. ¿Cuál es la forma de cobro al momento de notificarle al usuario que le toca cancelar el crédito?

**Tabla 10:** Forma de cobro

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Visita personal	1	14%
Correo electrónico	0	0%
Mensaje de texto	1	14%
Llamadas telefónicas	2	29%
Todas las anteriores.	3	43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

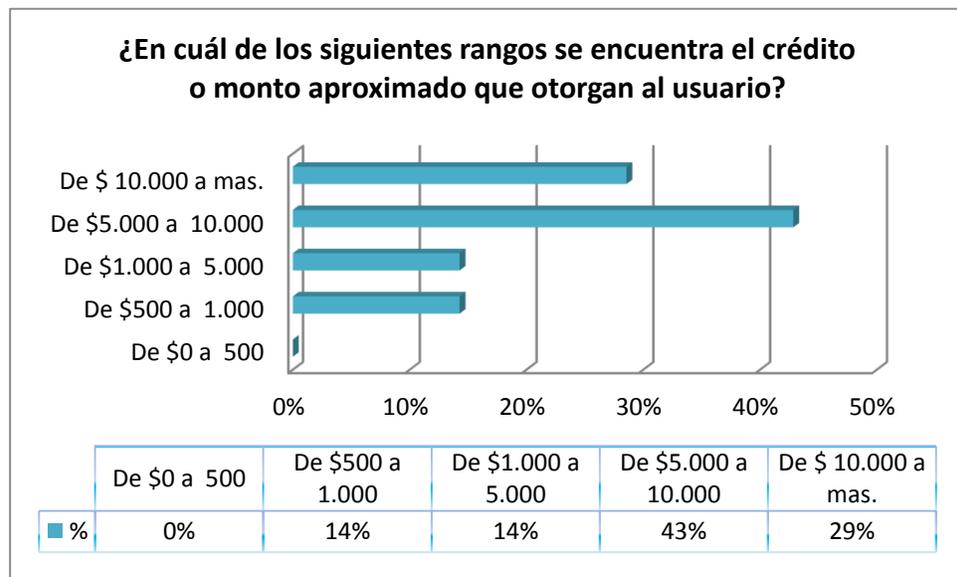


**Gráfico 8:** Forma de cobro

10. ¿En cuál de los siguientes rangos se encuentra el crédito o monto aproximado que otorgan al usuario?

*Tabla 11: Rangos de Créditos*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
De \$50 a 500	0	0%
De \$500 a 1.000	1	14%
De \$1.000 a 5.000	1	14%
De \$5.000 a 10.000	3	43%
De \$ 10.000 a más.	2	29%
Total	7	100%

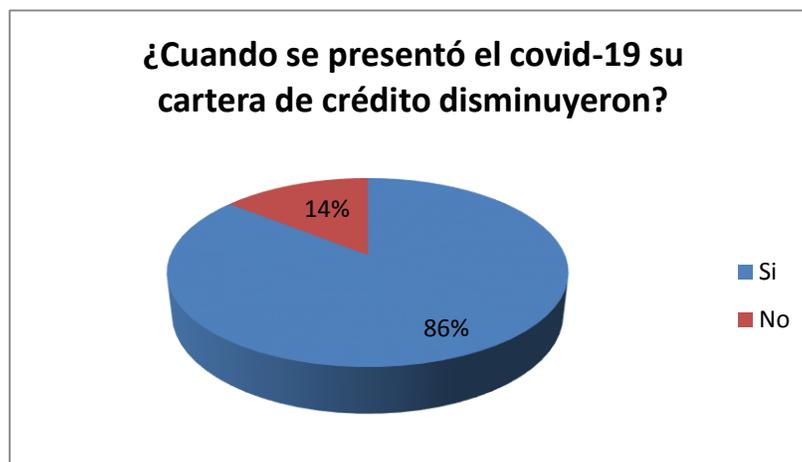


**Gráfico 9:** Rangos de Créditos

11. ¿Cuándo se presentó el covid-19 su cartera de créditos disminuyo?

*Tabla 12: Cartera de Créditos*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	6	86%
No	1	14%
Total	7	100%

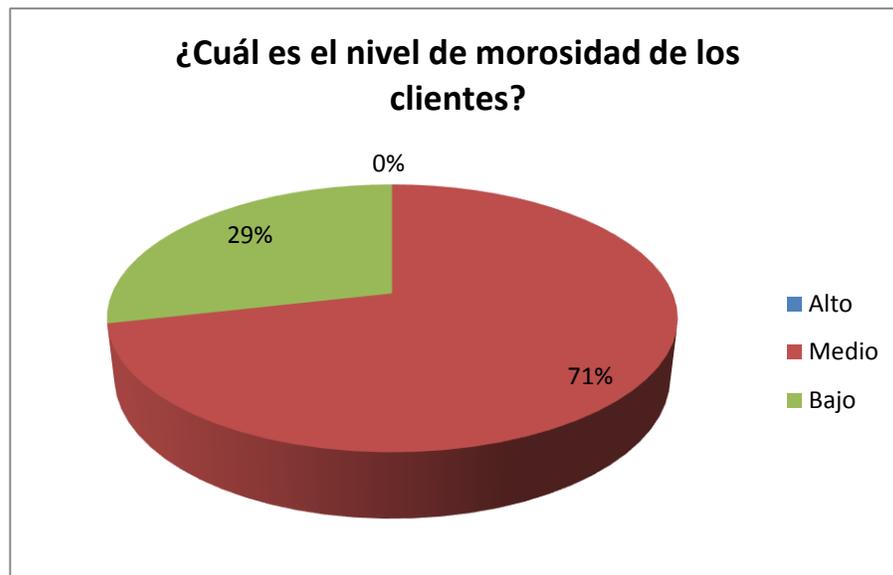


**Gráfico 10:** Cartera de Créditos

12. ¿Cuál es el nivel de morosidad de los clientes?

*Tabla 13: Morosidad del cliente*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Alto		0%
Medio	5	71%
Bajo	2	29%
Total	7	100%

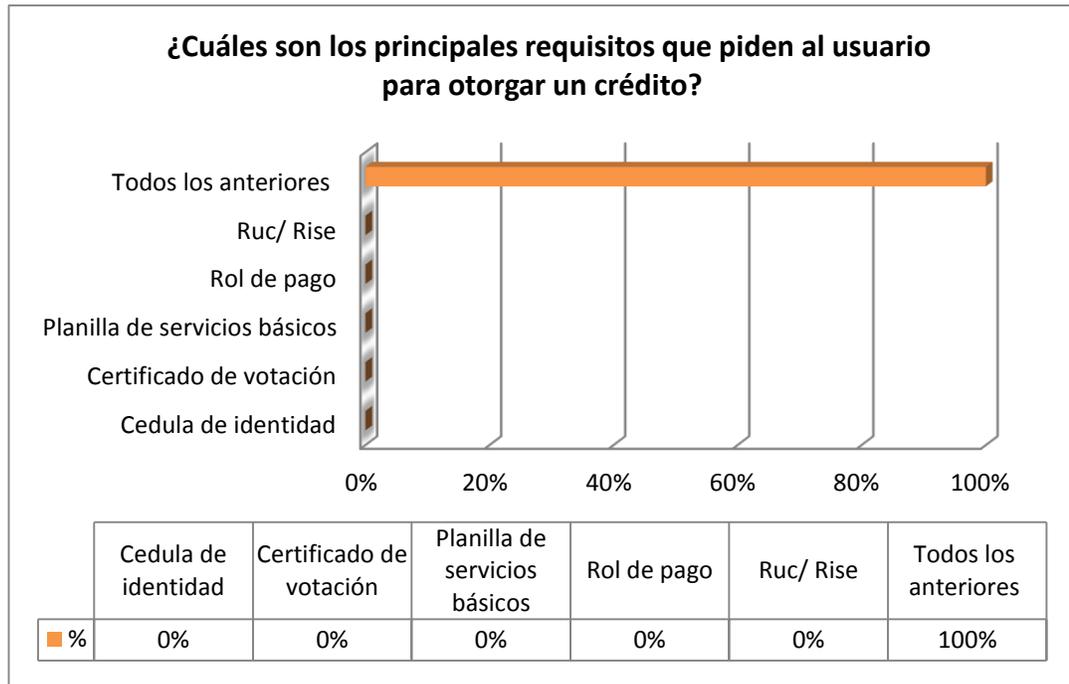


*Gráfico 11: Morosidad del cliente*

13. ¿Cuáles son los principales requisitos que piden al usuario para otorgar un crédito?

*Tabla 14: Requisitos para otorgar Créditos*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Cedula de identidad	0	0%
Certificado de votación	0	0%
Planilla de servicios básicos	0	0%
Rol de pago	0	0%
Ruc/ Rise	0	0%
Todos los anteriores	7	100%
Total	7	100%



**Gráfico 12:** Requisitos para otorgar Créditos